PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL DIAGNÓSTICO, ASESORAMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS EMPRESAS OPERADORAS DE LOS PUESTOS DE ASENTADORES Y BASERRITARRAS DEL MERCADO DE LA BRETXA, CON EL OBJETIVO DE IMPULSAR SUS CAPACIDADES COMERCIALES, EMPRESARIALES Y PROFESIONALES.

1. CONTEXTO

El Mercado de la Bretxa constituye un espacio relevante dentro de la actividad comercial y alimentaria de Donostia / San Sebastián y representa un punto de encuentro entre productores, comerciantes, consumidores y otros agentes vinculados a la alimentación y la gastronomía, entre otros.

Dentro de los agentes vinculados a la alimentación y la gastronomía, la presencia de asentadores y baserritarras, constituye una oportunidad para reforzar la dimensión comercial, profesional y gastronómica del mercado. Al mismo tiempo, estos operadores desarrollan su actividad en un contexto de transformación de los hábitos de consumo, nuevas formas de comercialización, creciente importancia de la comunicación y digitalización y necesidad de diferenciación y puesta en valor del producto.

En este contexto, se considera necesario disponer de un programa de apoyo que permita conocer de manera directa la realidad de estos distintos puestos y ofrecer respuestas adaptadas a sus necesidades. La diversidad de perfiles hace especialmente relevante que las actuaciones no respondan únicamente a una programación previa, sino que sean consecuencia de un diagnóstico inicial y puedan evolucionar durante la ejecución del contrato.

El servicio deberá contribuir a reforzar las capacidades de las empresas operadoras y facilitar la incorporación de mejoras concretas en ámbitos relacionados con la comercialización, atención al cliente, producto, comunicación, digitalización, gestión e innovación.

2. OBJETO DEL CONTRATO Y CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de un servicio de asistencia técnica para el diagnóstico, asesoramiento y acompañamiento a las empresas operadoras de los puestos de asentadores y baserritarras del Mercado de la Bretxa, con el objetivo de impulsar sus capacidades comerciales, empresariales y profesionales.

El servicio tiene como finalidad conocer la situación actual de estos operadores en concreto, identificar sus principales necesidades y oportunidades de mejora y, a partir de este diagnóstico,

desarrollar un programa de asesoramiento y acompañamiento adaptado a la realidad del mercado y de sus profesionales.

La intervención deberá tener un carácter eminentemente práctico y orientado a la mejora de la actividad comercial y profesional de estos puestos. No se plantea, por tanto, como un programa de asesoramiento estandarizado, sino como un proceso que parte del conocimiento individual de cada asentador y baserritarra y que permite posteriormente combinar actuaciones grupales e individuales en función de las necesidades detectadas.

La prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria, comprenderá las siguientes fases:

- **Fase 1. Diagnóstico individual y colectivo**
- **Fase 2. Diseño del programa de asesoramiento y acompañamiento.**
- **Fase 3. Desarrollo de las actuaciones de asesoramiento y acompañamiento**
- **Fase 4. Evaluación y cierre**

El servicio estará dirigido a las empresas operadoras de los puestos de asentadores y baserritarras del Mercado de la Bretxa, incluyendo a sus titulares, responsables y, cuando resulte conveniente, trabajadores directamente vinculados a la actividad de los puestos.

El número de participantes podrá variar en función de la configuración definitiva del mercado y de la participación efectiva de las empresas operadoras. La empresa adjudicataria deberá plantear una metodología suficientemente flexible para adaptarse a esta circunstancia. No obstante, indicar que en la actualidad hay 23 asentadores y 11 baserritarrak.

Se considera especialmente importante que la participación en el programa sea compatible con la actividad comercial de los asentadores y baserritarras. Por ello, la planificación de las actuaciones deberá tener en cuenta sus horarios, disponibilidad y ritmos de trabajo, de acuerdo con lo que más adelante se articula.

FASES DE TRABAJO Y DEDICACIÓN ESTIMADA

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio objeto de esta contratación, estructurado en cuatro fases diferenciadas que deberán desarrollarse de manera coordinada y secuencial por cada una de las empresas sobre las que se preste el servicio. Cabe indicar que la prestación del objeto del contrato, no se realizará coordinada ni secuencial en relación con todas las empresas sobre las que se realice, es decir, mientras una empresa pueda encontrarse en Fase 1, otra podrá encontrarse en Fase 2, 3 o 4 e incluso, no teniendo ninguna empresa en Fase 1, por incorporación de nuevas empresas, podrá requerirse la prestación de esta tarea concreta sobre una nueva empresa, como se articula en la **Condiciones Generales del Servicio**.

La dedicación estimada a lo largo de toda la duración del contrato será de **150 horas**, distribuidas como se indica a continuación:

Fase 1. Diagnóstico individual y colectivo

En esta primera fase, la empresa adjudicataria deberá tener como objetivo conocer la situación de las empresas operadoras participantes, sus características, fortalezas, dificultades, necesidades y oportunidades de mejora.

De acuerdo con esto, la empresa adjudicataria deberá realizar un diagnóstico que combine entrevistas individuales y, cuando resulte conveniente, la observación directa de la actividad y otras herramientas que permitan obtener una visión adecuada de la realidad de los puestos. Tras la comunicación de la empresa o empresas destinatarias del servicio, la empresa adjudicataria tendrá un plazo máximo de 3 días para contactar con la empresa participante y concretar una fecha para la entrevista. La empresa adjudicataria comunicará a la Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FOMENTO) en el menor tiempo posible, cualquier incidencia tras el primer contacto, baja solicitada, requerimiento adicional por parte de la empresa participante, etc. de cara a que sea valorada por FOMENTO.

En esta fase la empresa adjudicataria deberá realizar un diagnóstico que deberá prestar especial atención a aspectos relacionados con la actividad comercial, la relación con el cliente, la presentación y puesta en valor del producto, la comunicación, la digitalización, la gestión y las oportunidades de innovación y colaboración.

La fase finalizará con la elaboración de una síntesis individual de cada operador participante y un diagnóstico global que permita identificar y priorizar las principales necesidades comunes e individuales. Así pues, se requiere por cada empresa participante, que la empresa adjudicataria entregue un **Diagnóstico individual** que contenga como mínimo lo siguiente:

- Identificación de la empresa
- Actividad comercial de la misma
- Diagnóstico de su relación con el cliente
- Diagnóstico de la presentación y puesta en valor del producto
- Diagnóstico de la comunicación, la digitalización, la gestión y las oportunidades de innovación y colaboración.
- Identificación de necesidades concretas

Tras la entrevista, la empresa adjudicataria contará con un plazo máximo de 7 días naturales para la entrega del Diagnóstico Individual de cada empresa.

Dentro de la prestación del servicio, además, la empresa adjudicataria deberá, con los datos de como mínimo 25 empresas entrevistadas, realizar un único **Diagnóstico Grupal**, de cara a identificar necesidades colectivas que puedan ser resueltas de forma grupal. Este diagnóstico, será presentado en un plazo máximo de 7 días, tras la entrevista con 25 empresas.

La dedicación máxima que la empresa adjudicataria dedicará en la realización de esta fase, será como máximo de **40 horas**, debiendo justificar las horas realmente dedicadas y los trabajos realizados, que

deberán de llevar el visto bueno de FOMENTO previo a su facturación. Así pues, se hace una estimación de dedicación por cada empresa de como **máximo 1 hora**, que podrá ser ampliada de acuerdo con la casuística concreta de cada empresa participante, siempre con el visto bueno de FOMENTO. Para la elaboración del **Diagnóstico Grupal**, la empresa adjudicataria contará con un máximo de 2 horas.

Fase 2. Diseño del programa de asesoramiento y acompañamiento

A partir de los resultados del diagnóstico, la empresa adjudicataria deberá concretar un programa de intervención adaptado a las necesidades identificadas, que incluirá asesoramiento y acompañamiento.

El programa deberá establecer las prioridades de actuación y determinar qué necesidades serán abordadas mediante acciones grupales y cuáles requerirán actuaciones individuales o de acompañamiento. Asimismo, deberá concretar los contenidos, metodología, destinatarios, calendario y resultados esperados.

La propuesta del Programa de Asesoramiento y acompañamiento deberá procurar un equilibrio entre la atención a las necesidades particulares de las empresas operadoras de acuerdo con los Diagnósticos individuales elaborados en la fase anterior y aquellas actuaciones que puedan contribuir a generar capacidades y dinámicas compartidas dentro del mercado de acuerdo con el Diagnóstico Grupal de la fase 1. Así pues, aunque el diseño del programa de asesoramiento y acompañamiento sea individual por cada empresa participante, la empresa adjudicataria deberá identificar, además, a partir del **Diagnóstico Grupal,** actuaciones generales que puedan contribuir a generar capacidades y dinámicas compartidas dentro del mercado y que FOMENTO analizará y valorará de acuerdo con ello. Tras la entrega de cada **Diagnóstico Individual** de acuerdo con la Fase 1, la empresa adjudicataria tendrá **7 días naturales** para la realización del Diseño del Programa de Asesoramiento y Acompañamiento Individual por cada una de ellas, al igual que para la realización del Diseño del Programa de Asesoramiento y Acompañamiento Grupal, que será a partir de la entrega del **Diagnóstico Grupal**.

Las actuaciones que la empresa adjudicataria deba proponer podrán adoptar diferentes formatos en función de las necesidades detectadas, con sesiones individuales o colectivas, mentoring, asesoramiento, acompañamiento práctico en los propios puestos y actuaciones de dinamización individuales o colectivas.

Los contenidos deberán estar directamente relacionados con las necesidades identificadas y orientarse a la aplicación práctica de los conocimientos y herramientas adquiridos. Se priorizará el trabajo sobre situaciones reales de las empresas operadoras y la obtención de mejoras concretas aplicables a sus respectivos puestos.

Además de la información anteriormente indicada, en los Diseños presentados, la empresa adjudicataria deberá de hacer una estimación de las horas que estos Diseños supondrán.

Cabe indicar que todas las actuaciones propuestas, una vez validadas, serán ejecutadas en su totalidad por la empresa adjudicataria, y dentro de la ejecución, deberán estar recogidos todos los costes

relacionados con su ejecución y no serán admitidos costes adicionales. En su definición, se deberá de tener en cuenta, lo indicado en la Fase 3 y todas las propuestas presentadas, deberán de cumplir sus condicionantes, como que se cuenta con una dedicación máxima aproximada de 85 horas para el desarrollo de todas las actuaciones.

Una vez entregados los diseños objeto de esta fase, deberán de ser contrastados con FOMENTO hasta su validación, antes de su puesta en marcha en la fase siguiente.

La dedicación máxima estimada para esta fase será de **18 horas**, es decir, media hora con cada empresa participante. Para el diseño del Asesoramiento Grupal a partir del Diagnóstico Grupal, se estima una dedicación aproximada de 1 hora. No obstante, todo será contrastado con Fomento de cara a validar la información y la dedicación en su ejecución de acuerdo con lo anteriormente articulado.

Fase 3. Desarrollo de las actuaciones de asesoramiento y acompañamiento

En esta fase, la empresa adjudicataria deberá ejecutar los Diseños de programas de asesoramiento, tanto individuales como grupales, validados por FOMENTO en la fase anterior, además de la realización del acompañamiento al mismo que corresponda.

De acuerdo con los Programa de Asesoramiento y acompañamiento propuestos y validados por FOMENTO, la empresa adjudicataria deberá de poner en marcha dichos programas y desarrollar las actuaciones aprobadas en los mismos, ya sean de forma individual o grupal.

La distribución interna de las **85 horas previstas para esta fase** entre las diferentes modalidades de intervención se establecerá a partir del diagnóstico y de la planificación aprobadas, pudiendo adaptarse durante la ejecución cuando las necesidades de los participantes así lo justifiquen.

La dedicación estimada para esta fase será de **85 horas** y contendrá todas las actuaciones a realizar a lo largo de la prestación del servicio, a medida que vayan surgiendo tras el diagnóstico de las empresas participantes.

Fase 4. Evaluación y cierre

En la última fase, la empresa adjudicataria deberá valorar el desarrollo y los resultados del proyecto, identificar las principales mejoras alcanzadas y determinar las necesidades que puedan requerir continuidad.

Dado que la ejecución de las fases con cada una de las empresas, puede llevar ritmos diferentes, se podrá comenzar a elaborar la valoración del desarrollo y los resultados del proyecto, cuando se cuente con la ejecución total de todas las fases en como mínimo, 25 empresas, o cuando queden 2 semanas para la finalización del objeto del contrato.

Así pues, 2 semanas antes de la finalización de la prestación del objeto del contrato, con la información con la que se cuente independientemente de que se haya realizado o no todo el servicio

con todas las empresas participantes, o con la información de 25 empresas, la empresa adjudicataria deberá de emitir un **Informe Final de Valoración** del desarrollo del servicio, en el que como mínimo, se identifique lo siguiente:

- Participación
- Principales necesidades abordadas
- Actuaciones realizadas y nivel de desarrollo del servicio
- Resultados del proyecto, identificando las principales mejoras alcanzadas
- Identificación de las necesidades que puedan requerir continuidad
- Valoración general del Servicio

De acuerdo con lo anterior y dado que las actuaciones objeto del presente contrato se desarrollan en el marco del Plan de Empleo 2026-2027 de Donostia - San Sebastián, programa cofinanciado por Lanbide-Servicio Público de Empleo y el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, cuyo sistema de seguimiento y justificación exige la aportación periódica de información por parte de la entidad adjudicataria. Así pues, la entidad adjudicataria, con la información elaborada para el Informe Final de Valoración, deberá presentar, antes del 30 de junio de 2027, una **Memoria Final Justificativa** de las actuaciones realizadas durante la vigencia del contrato que deberá incluir lo siguiente:

- Relación completa de las empresas y personas participantes.
- Descripción de las actuaciones desarrolladas.
- Desglose de las horas de prestación del servicio.
- Metodología de trabajo empleada.
- Contenidos impartidos y/o trabajados.
- Recursos técnicos, materiales didácticos e instalaciones utilizados.
- Resultados obtenidos e indicadores de ejecución alcanzados.
- Evidencias documentales y gráficas acreditativas de las actuaciones realizadas, tales como hojas de asistencia firmadas, encuestas de satisfacción, material entregado a las personas participantes, fotografías, vídeos u otros documentos justificativos equivalentes.

La dedicación estimada para esta fase será de **7 horas**.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Una vez adjudicado y firmado el contrato, la empresa adjudicataria y FOMENTO realizarán una **Reunión de Inicio de Servicio** para aclarar cualquier duda que pudiera surgir en relación con el contrato adjudicado. La referida reunión se celebrará a efectos meramente organizativos y no se facturarán las horas invertidas en la misma.

En esta reunión, FOMENTO aportará los datos concretos de las empresas participantes a la empresa adjudicataria. A este respecto, cabe indicar que, en cualquier momento durante la prestación del objeto del contrato, en las reuniones semanales de seguimiento, FOMENTO podrá ampliar el número de empresas destinatarias del servicio. En este caso, se deberá realizar sobre las mismas, todo el servicio, desde la Fase 1 hasta la 4. De acuerdo con esto, hay que aclarar que, en todos los casos, las empresas sobre las que se realizará el servicio, no tendrán porqué llevar los mismos ritmos tanto estas empresas como las que inicialmente fueron comunicadas, no llevarán el mismo ritmo.

En la prestación del servicio será responsabilidad de la empresa adjudicataria la gestión de las citas con las empresas indicadas por FOMENTO en las distintas fases del servicio, entendiéndose esta labor comprendida dentro de las horas de atención efectivamente prestadas con las empresas beneficiarias del mismo, que no podrán conllevar un coste adicional.

De forma general, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta que las sesiones con las empresas destinatarias del servicio, deberán de ser presenciales y en las instalaciones de dichas empresas destinatarias del servicio, salvo que éstas soliciten lo contrario, en cuyo caso, la empresa adjudicataria se deberá acoger a lo requerido por las mismas. En lo relativo a las instalaciones, en el caso de no ser posible en las instalaciones de las empresas destinatarias, éstas deberán de ser en las instalaciones puestas por FOMENTO para este fin, accesibles mediante movilidad no motorizada (a pie, bicicleta) y mediante transporte público y siempre en el término municipal de Donostia San Sebastián.

En relación con las actuaciones grupales, éstas serán realizadas en instalaciones que FOMENTO ponga a disposición para este fin, accesibles mediante movilidad no motorizada (a pie, bicicleta) y mediante transporte público y siempre en el término municipal de Donostia San Sebastián.

La empresa adjudicataria deberá de tener una disponibilidad horaria para la realización del servicio objeto del presente contrato de lunes a viernes de 8:00h a 20:00h, así como disponibilidad de desplazamiento para las actuaciones individuales y grupales con las empresas destinarias del servicio.

Se contabilizarán las horas efectivas realizadas y debidamente justificadas en cada fase del servicio para tener el control del total de las horas ejecutadas.

Dentro de las responsabilidades de la empresa adjudicataria en la realización del servicio, y comprendidas dentro de las horas de atención efectivamente prestadas con las empresas beneficiarias del mismo, que no podrán conllevar un coste adicional, la empresa adjudicataria deberá realizar **reuniones de seguimiento semanales con FOMENTO** con el objetivo de conocer el estado de los asesoramientos en los que se está trabajando y/o se ha trabajado, como paso previo a la facturación de estos. En estas reuniones de seguimiento se valorará el servicio para aplicar posibles ajustes que sean necesarios para mejorar el mismo. Además, en estas reuniones, FOMENTO incorporará nuevas empresas destinatarias del servicio o dará de baja si procede alguna que ya estuviera incluida, revisándose conjuntamente las actuaciones a realizar en ambos casos.

Se establece una reunión, al menos semanal, pudiendo verse modificada en función del número de asesoramientos activos en dicho periodo.

Dado que las actuaciones objeto del presente contrato se desarrollan en el marco del Plan de Empleo 2026-2027 de Donostia - San Sebastián, programa cofinanciado por Lanbide-Servicio Público de Empleo y el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, cuyo sistema de seguimiento y justificación exige la aportación periódica de información por parte de la entidad adjudicataria. En consecuencia, la entidad adjudicataria deberá presentar, con periodicidad trimestral, la información relativa a la ejecución del servicio, incluyendo, como mínimo, la relación de empresas y personas participantes, los servicios prestados y los resultados alcanzados en el marco de las actuaciones de asesoramiento para la mejora competitiva previstas en el presente pliego. Toda la información deberá facilitarse conforme al modelo, formato y procedimiento de recogida de datos que determine Fomento de San Sebastián, respetando los plazos que esta entidad establezca para el seguimiento y justificación del programa.

Así mismo, cabe indicar de forma general que la empresa adjudicataria deberá de tener un uso preferente de medios electrónicos para remitir cualquier material en la prestación del servicio.

En cuanto al papel, en el caso de que se considere necesaria la impresión de documentos, la empresa adjudicataria deberá:

- Reducir en lo posible el número de impresiones ajustándolas al máximo a las necesidades.
- Utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo), y con proceso de blanqueo totalmente libre de cloro (TCF, PCF...).
- Imprimir los documentos a doble cara, en blanco y negro (excepto si fuera estrictamente necesario imprimir a color para su correcta interpretación), preferentemente a 2 páginas por cara, con la mínima encuadernación posible para facilitar su reciclaje.

En todo caso, las necesidades de impresión deberán aprobarse por la dirección de los trabajos.

El servicio objeto de esta contratación se deberá poder ofrecer en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco de forma general.

En relación con las actuaciones grupales, será FOMENTO quien, en función de la demanda existente, podrá requerir a la empresa adjudicataria la Impartición de éstas en cualquier de las dos lenguas oficiales. En todo caso FOMENTO comunicará la posibilidad de este servicio en ambas lenguas.

En relación con las actuaciones individuales, serán las empresas destinatarias del servicio quienes indicarán el idioma preferente para la recepción del mismo, debiendo la empresa adjudicataria prestar el servicio en el idioma que éstas le soliciten.

Toda la documentación lectiva y de otro tipo deberá estar en cualquiera de las dos lenguas.

Se entenderán por realizados, todos los trabajos solicitados y efectivamente realizados en su totalidad por cada una de las fases de acuerdo con lo anteriormente articulado. No se entenderán por realizados

ni se asumirá ninguna obligación por parte de FOMENTO sobre ningún servicio ni solicitado, ni prestado, ni ejecutado en su totalidad.

En el caso de dedicación de trabajo indirecto, que no repercuta directamente en la prestación del servicio como, por ejemplo, la preparación y actualización de la documentación, traducciones, desplazamientos, reuniones de seguimiento y contraste con responsables de FOMENTO, se entenderán comprendidas e incluidas dentro de las unidades de facturación anteriormente descritas, no pudiendo ser facturadas independientemente.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios materiales necesarios (materiales fungibles y de otro tipo como ordenadores portátiles, sistemas que permitan la comunicación on line con videollamada para las sesiones a distancia, proyectores y todo lo necesario para la correcta prestación del servicio) y deberá ponerlos a disposición de las personas adscritas a la prestación del objeto del contrato.

Por otro lado, en todos los servicios que la empresa adjudicataria preste a las personas usuarias de FOMENTO, éste podrá participar y asistir, por lo que, deberá dar acceso al personal de FOMENTO en el caso de que así lo solicite.

FOMENTO podrá participar y asistir a las formaciones y demás servicios que la empresa adjudicataria preste a las personas usuarias, debiendo ésta facilitar el acceso cuando así se le requiera.

Obligaciones de identificación y visibilidad

Todos los materiales elaborados o utilizados en el marco de este contrato, incluidos los materiales didácticos, divulgativos, informativos, gráficos, audiovisuales, de comunicación o de justificación técnica y económica, deberán incorporar la imagen institucional, logotipos y demás elementos de identidad visual que determine FOMENTO, de conformidad con las instrucciones que esta entidad facilite al efecto. La entidad adjudicataria será responsable de garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones de visibilidad en todos los soportes y actuaciones vinculados a la ejecución del contrato.

San Sebastián, en la fecha de la firma

44158497S IÑIGO OLAIZOLA (R: A20001681)
Digitalki sinatuta norengandik: 44158497S IÑIGO OLAIZOLA (R: A20001681)
Data: 2026.11.20 12:33:29 +01'00'

Iñigo Olaizola Arcaute
Director Gerente